

Johdanto

Työväkivalta ja sen uhka vaikuttavat työyhteisöön monella eri tavalla. Väkivallan uhka aiheuttaa pelkoa ja turvattomuuden tunnetta, ja sillä on myös voimakas vaikutus työmotivaatioon. Turvattomuuden tunnetta vahvistaa epätietoisuus omista oikeuksista ja väkivaltatilanteiden kohtaamiseen liittyvistä toimintamalleista. Työntekijöiden on helpompi keskittyä perustehtäväänsä sellaisessa työympäristössä, jossa väkivaltariskit ovat hallinnassa. Työn tekeminen on vapautuneempaa ja tehokkaampaa, kun työpaikalla ei tarvitse pelätä oman tai työtoverin turvallisuuden puolesta.

Kokonaisuuden merkitystä ei voi liikaa korostaa väkivaltariskien hallinnassa, sillä väkivaltatilanteiden ehkäisyssä ei ole yhtä tai kahta ratkaisevaa tekijää, vaan se muodostuu aina usean osatekijän yhteisvaikutuksesta. Väkivaltariskien hallinta rakentuu etupäässä työpisteiden fyysisistä turvallisuusratkaisuksista, työturvallisuuden huomioimisesta työn organisoinnissa sekä työntekijöiden ammattitaitoisesta ja turvallisesta toiminnasta.

Yhdessä sovitut toimintamallit muodostavat turvallisen toiminnan perustan. Yhteisten toimintamallien hallittu toteuttaminen käytännössä vaatii työntekijöiltä sitoutumista turvallisuuden ja oman ammattitaidon kehittämiseen. Asiakastyötä tekevien henkilöiden ammattitaito sekä etenkin vuorovaikutustaidot ovat ratkaisevassa asemassa kohdattaessa aggressiivisia asiakkaita. Ammattitaitoon kuuluvat myös tietoisuus tehtäviin liittyvistä riskeistä sekä kyky havainnoida työympäristön uhkatekijöitä. Työntekijöillä on oltava hyvä henkinen ja fyysinen toimintakyky, jotta uhkatekijät havaittaisiin ajoissa ja turvallinen ja hallittu toiminta osattaisiin aloittaa tilanteen vaatimalla tavalla. Hallittu toiminta edellyttää yhteisiä toimintamalleja, realistista ja riittävää tietoa uhkatilanteisiin liittyvistä tekijöistä sekä säännöllistä harjoittelua.